

Eau et Énergie :

Pauvreté

à quand des droits effectifs ?

En 1999, le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale est créé sur la base de l'accord de coopération relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté. Le travail « interfédéral » du Service réside notamment dans la formulation de recommandations destinées aux différents gouvernements, parlements et organes d'avis. Ces recommandations sont le fruit de concertations auxquelles participent divers acteurs de la lutte contre la pauvreté, dont des associations parmi lesquelles se reconnaissent des personnes pauvres. Pour les thématiques qui nous occupent ici, ces groupes de concertation étaient constitués aussi bien d'organisations sociales que d'organisations environnementalistes.

Le présent article s'inspire largement des résultats de ces rencontres sur le thème de l'accès pour tous à l'eau et à l'énergie. Fin 2009, le Service a publié son cinquième rapport bisannuel, « *Lutte contre la pauvreté : une contribution au débat et à l'action politiques* ». Un des chapitres de ce rapport est consacré au droit effectif à l'eau et à l'énergie.

Aujourd'hui, il est difficile de concevoir une vie conforme à la dignité humaine lorsqu'on ne dispose ni d'énergie ni d'eau en quantité et en qualité suffisantes. L'eau et l'énergie s'avèrent donc indispensables pour combler les besoins les plus élémentaires tels que se laver, se chauffer ou avoir la possibilité de cuisiner. Malgré leur caractère essentiel, le droit à l'eau et le droit à l'énergie ne sont pas mentionnés de manière explicite dans la Constitution, mais découleraient plutôt du droit au

logement décent. De fait, l'article 23 de la Constitution évoque le droit à un logement décent qui impliquerait, selon certains auteurs, *de facto* le droit à l'eau et le droit à l'énergie, puisqu'un logement décent ne peut se concevoir sans l'un ni l'autre. Une mention explicite permettrait d'en souligner l'importance et de tenter d'éviter que des ménages ne se retrouvent privés de leur droit.

En outre, dans le cas de l'eau, le fait de dissocier le droit à l'eau et à l'assainissement du droit au logement décent permettrait de toucher les catégories de personnes qui ne possèdent pas de logement. Contrairement au marché du gaz et de l'électricité, le secteur de l'eau est toujours un service public. Mais pour combien de temps encore ? Bien que l'Union européenne n'ait pas encore décidé la libéralisation de ce secteur, celle-ci guette et certains pays européens ont déjà opté totalement ou partiellement pour cette logique de marché concurrentiel qui fait de l'or bleu une marchandise.

UN DROIT EFFECTIF À L'ÉNERGIE

Fournir un volume minimal de base en soutenant une utilisation rationnelle de l'énergie



Photo : F. Dor © SPW

La fourniture d'un volume minimal de base pour chaque ménage, en fonction de la taille de celui-ci, permettrait aux familles de bénéficier d'un relatif confort en matière de chauffage et d'éclairage. Si, en Régions wallonne et bruxelloise, cette mesure relève encore de l'utopie, ce n'est pas le cas dans le Nord du pays. La Région flamande octroie automatiquement à chaque ménage domicilié 100kWh *gratuits* ainsi que 100kWh par membre du ménage par an. Ainsi, un couple avec deux enfants résidant en Région flamande bénéficie chaque année d'un volume de base gratuit de 500 kWh (100 kWh + 4 x 100 kWh). Notons néanmoins que la gratuité n'existe pas et que les coûts

de cette tranche dite gratuite sont répercutés sur les autres kWh qui coûtent plus cher.

Ceci dit, ce type de disposition pourrait permettre d'une part d'inclure d'office les ménages précarisés, et d'autre part, d'inciter à l'économie d'énergie. En effet, une telle mesure n'a que peu de sens si elle n'est pas suivie d'une utilisation rationnelle de l'énergie. Beaucoup de familles vivant dans la pauvreté possèdent des appareils énergivores et/ou sont victimes d'une mauvaise isolation du logement qui n'est pas sans conséquence sur la consommation et... sur la facture énergétique.

La fourniture d'un volume de base doit donc s'accompagner de mesures encourageant les familles précarisées à la consommation rationnelle de l'énergie ainsi que d'aides à l'aménagement du logement dans le même sens. Il est vrai que chaque Région a pris des mesures en vue de répondre à cette problématique : des primes pour les appareils électroménagers à basse consommation, le Prêt vert social, etc. Bien que ces mesures soient très positives, elles n'atteignent que trop peu les ménages vivant dans la pauvreté.

En effet, il serait erroné de penser que les aides doivent uniquement être d'ordre financier. Les ménages précarisés ont non seulement besoin d'informations adaptées, mais aussi d'un accompagnement social, administratif, technique et pratique pour pouvoir jouir pleinement des dispositions existantes. Mettre sur pied des « boutiques du logement » pallierait ce type de difficultés rencontrées par les familles. On pourrait envisager d'articuler le travail

de ces boutiques avec celui des entités locales mises en place dans le cadre du Fonds de Réduction global du Coût global de l'Énergie (FRCE). Il faut ajouter que certaines initiatives existantes, telles que les guichets énergie en Région wallonne, mettent l'accent sur les aspects environnementaux en n'envisageant pratiquement pas l'angle social. Quelles que soient les actions menées ou à venir, elles doivent prendre en compte aussi bien les points de vue sociaux qu'économiques.

En matière d'économie d'énergie, un autre obstacle réside dans le fait que la plupart des fournisseurs d'énergie, toutes Régions confondues, pratiquent une tarification dégressive : plus le client consomme, moins il paie. Ce type de tarification n'encourage en rien les ménages à utiliser plus rationnellement l'énergie et ce, quels que soient les revenus du ménage. Il faudrait faire en sorte que tous les fournisseurs d'énergie proposent une tarification progressive, basée sur le principe du pollueur-payeur. Bien que d'un point de vue écologique tout le monde soit gagnant, cette tarification perd son sens si des mesures ne sont pas prises pour soutenir les ménages précarisés en matière d'économie d'énergie.

Les « prix sociaux maximaux » et le statut de « client protégé »

En Belgique, les compétences en matière d'énergie relèvent aussi bien de l'État fédéral que des Régions. Différentes mesures sont prises à ces divers niveaux de pouvoir pour tenter de répondre aux problèmes des personnes à bas revenus qui éprouvent des difficultés à régler leurs factures de gaz et d'électricité.

Des dispositions ont donc été prises aux deux niveaux pour aider certaines catégories de personnes et leur ménage. Ainsi, la réglementation régionale parle du statut de « client protégé ». Une fois « protégé », le client bénéficie de mesures de protection en cas de difficultés de paiement. Quant à la réglementation fédérale, elle évoque les « clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire » qui peuvent alors profiter des « prix sociaux maximaux ».

Ces prix sociaux maximaux s'alignent sur les tarifs de l'électricité et du gaz les plus bas du marché en Belgique. En fonction de ces tarifs, le régulateur fédéral (CREG) fixe tous les six mois les prix sociaux maximaux. La fixation de ces tarifs sur une base trimestrielle diminuerait le risque que les tarifs pratiqués par certains fournisseurs se retrouvent plus bas que les prix sociaux maximaux fixés pour le semestre. Les fournisseurs d'énergie ont actuellement le droit de modifier leur prix à n'importe quel moment, il serait intéressant qu'eux aussi modifient leur prix uniquement sur une base trimestrielle.

Remarquons que toutes les personnes qui ont la possibilité de bénéficier des prix sociaux maximaux n'en font pas systématiquement la demande. Le manque d'accès à ce type d'information, dans bon nombre de familles précarisées, les prive de l'accès à ce droit. C'est une des raisons pour lesquelles, depuis le 1^{er} juillet 2009, l'octroi des prix sociaux maximaux devient, dans la mesure du possible, automatique pour les catégories de personnes concernées. Cependant, en Région wallonne et

en Région bruxelloise, cet octroi automatique ne concerne que les catégories de personnes reconnues au niveau fédéral comme « clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire » et non pas les personnes reconnues comme « clients protégés » au niveau régional.

La gestion des impayés : compteurs à budget, limiteurs de puissance et coupures

Les ménages à bas revenus sont les premiers à subir de plein fouet l'augmentation des prix de l'énergie et les conséquences de la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité qui se sont avérées négatives. Les trois Régions ont prévu un soutien en cas de difficultés de paiement. Petit tour d'horizon.

Posons le cas d'un ménage de la Région bruxelloise qui ne parvient plus à régler sa facture d'électricité. Peu de temps après le rappel et la mise en demeure, il se verra placer un limiteur de puissance pour l'électricité destiné à limiter le nombre de Watts disponibles simultanément (pour des raisons techniques, il est impossible d'en placer un pour le gaz). Par conséquent, les plombs sauteront à chaque fois que ce ménage dépassera la limite de 6 ampères (1.380 Watts). Notons que cette limite peut toutefois, sur décision

du CPAS, passer à 20 ampères (4.600 Watts) pour une période maximale fixée à six mois pour les clients non protégés, mais sans limite de temps pour les clients protégés tant que ceux-ci respectent le plan de paiement.

Pour l'année 2008, 13.310 ménages en Région bruxelloise¹ sur 503.097 points de fourniture d'électricité résidentiels actifs ont eu un limiteur de puissance. Cette livraison minimale peut être supprimée sur décision du juge de paix, hors de la période hivernale. Si le compteur est fermé, le CPAS peut demander à ce que la fourniture soit rétablie durant la période hivernale. Aucun cas de coupure n'a été enregistré en 2008.

Si un ménage aux difficultés similaires se situe en Région wallonne, son compteur classique sera également remplacé par un compteur à budget – compteur qui fonctionne avec une carte de prépaiement. En 2008, on dénombrait environ 55.000 compteurs placés. Toutefois, les choses diffèrent pour les clients protégés reconnus au niveau régional et ceux qui ne le sont pas. Pour ceux qui sont couverts par ce statut, le compteur à budget est toujours couplé à un limiteur de puissance de 10A (2.300 Watts). En Région wallonne², 269 compteurs étaient couplés à un limiteur de puissance en 2008. Dans 3 cas, une décision de la Commission locale pour l'énergie (CLE) a interrompu cette livraison minimale.

Quant aux clients « non-protégés », ils ne bénéficient pas de limiteur de puissance et possèdent donc un compteur à budget dit nu. Les ménages sont alors renvoyés à leur propre capacité financière et aux possibles limites de celle-ci. Autrement dit, à partir du moment où ils n'ont pas les moyens de recharger leur carte de prépaiement, ils sont victimes

du phénomène d'auto-coupure. Pas d'argent, pas d'électricité. Tel est le message presque absurde des compteurs à budget sans limiteur de puissance. Il est donc impératif de doter tous les compteurs à budget d'un limiteur de puissance afin de ne pas pénaliser les ménages qui n'ont pas la possibilité financière de recharger la carte de prépaiement.

Si un ménage rencontre les mêmes difficultés en Région flamande, le compteur d'électricité classique sera remplacé par le compteur à budget. Ce compteur est systématiquement couplé à un limiteur de puissance. En d'autres termes, si le ménage n'a pas les moyens de recharger sa carte de prépaiement, il dispose d'une livraison minimale de 10A (2.300 Watts), mais celle-ci n'est pas gratuite. Cette fourniture peut toutefois être supprimée sur décision de la « Commission locale d'avis » (LAC). En 2011, la Région flamande disposera de chiffres quant au nombre de compteurs à budget « nu », c'est-à-dire sans limiteur de puissance. Au 31 décembre 2008, 36.059 compteurs à budget avec limiteur de puissance ont été placés en Région flamande³.

Enfin, il est important de signaler deux éléments valables aussi bien en Région flamande qu'en Région wallonne. Premièrement, une partie du montant rechargé sur la carte de prépaiement est retenu pour apurer la dette ancienne. Deuxièmement, il existe depuis peu des compteurs à budget pour le gaz. Ceux-ci ne peuvent pas être couplés à un limiteur de puissance pour des raisons techniques. Les ménages doivent donc épargner en été pour pouvoir payer leur consommation de gaz qui se concentre essentiellement en hiver. En conséquence, un ménage à bas revenus ou une personne isolée qui perçoit un revenu d'intégration de 725,79 € par mois se trouvent confrontés à de graves problèmes.

(1) Pour les chiffres en Région bruxelloise : BRUGEL (2009), Rapport du gestionnaire de réseau SIBELGA sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2008.

(2) Pour les chiffres en Région wallonne : Commission Wallonne pour l'Energie – CWaPE (2009), Rapport annuel 2008 sur l'exécution des obligations de service public à caractère social imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux.

(3) Pour les chiffres en Région flamande: Instance flamande de régulation des marchés de l'électricité et du gaz, VREG (2009), Statistieken 2008 met betrekking tot huishoudelijke afnemers in het kader van de besluiten op de sociale openbare dienstverplichtingen.



En ce qui concerne ces compteurs en Région flamande, un accord du gouvernement et des gestionnaires de réseau ordonne l'arrêt temporaire de leur placement notamment parce que ces compteurs ont été placés en été et que les ménages n'ont pas eu la possibilité d'épargner pour l'hiver. La reprise des placements est prévue au printemps 2010.

La question des compteurs collectifs

Une problématique de taille n'a pas encore été évoquée. Il s'agit de celle des compteurs collectifs de gaz et d'électricité. Certains immeubles ne sont pas équipés de compteurs individuels. Ceci a des conséquences plus que néfastes sur les ménages de manière générale et sur ceux qui vivent dans la pauvreté en particulier. Les habitants de tels immeubles sont fortement pénalisés à plusieurs niveaux : pas de kWh gratuit (Région flamande), pas de possibilité de placer un compteur à budget ou un limiteur de puissance, pas de prix sociaux maximaux, pas de possibilité de comparaître devant une commission locale. Sans oublier que le fait de ne pas connaître sa consommation individuelle associé au fait de devoir partager les frais n'incitent en rien à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Les ménages vivant dans la pauvreté sont souvent locataires de ce type de logements. Il faudrait donc contraindre les propriétaires à pla-

cer des compteurs individuels, que leur bien se situe sur le marché locatif privé ou public. Tout ce qui a été évoqué ci-avant perd son sens si la législation ne va pas dans cette direction.

Les pistes à suivre

On constate que les ménages qui ne disposent pas de revenus suffisants sont les premiers concernés par les difficultés d'accès à l'énergie. On remarque également que les pratiques entre Régions demeurent relativement différentes.

L'instauration d'un droit effectif explicite dans la Constitution permettrait de poser les bases d'une garantie à l'accès à l'énergie. Il faut rester attentif à la problématique des clients qui possèdent un compteur à budget nu, c'est-à-dire non couplé à un limiteur de puissance. Trois catégories de clients sont concernées. La première regroupe tous les clients non-protégés en Wallonie qui possèdent un tel compteur pour l'électricité, ce qui représente plus de 90 % des clients. La seconde comprend les clients wallons et flamands pour qui la Commission locale pour l'énergie a retiré la fourniture minimale de 10 ampères. La troisième concerne tous les clients qui, en Flandre comme en Wallonie, possèdent un compteur à budget pour le gaz. Celui-ci n'est jamais couplé à un limiteur de puissance. Dans ces trois cas de figure, les clients sont renvoyés à leur responsabilité individuelle et ne disposent pas d'énergie en fonction de leurs besoins, mais en fonction de leur budget.

Une attention particulière doit être accordée à la tarification dégressive pratiquée par beaucoup de fournisseurs d'énergie, laquelle décourage fortement les pratiques écologiques. Il ne faut pas non plus perdre de vue un état de fait discriminatoire qui veut qu'à l'heure actuelle, les compteurs collectifs privent tous les locataires des immeubles qui en

sont équipés d'un certain nombre de mesures sociales.

Enfin, il n'existe pas de solution unique, mais bien une combinaison indispensable entre un droit effectif à l'énergie, une politique sociale et la possibilité pour les ménages de disposer d'aides afin de consommer rationnellement leur énergie. Une chose est sûre, l'équation sociale ne pourra être résolue qu'en tenant compte, d'une part, du droit effectif à l'énergie et, d'autre part, de la dimension écologique de cette problématique.

UN DROIT EFFECTIF À L'EAU ET À L'ASSAINISSEMENT

L'eau, un bien public

L'eau et l'assainissement sont des éléments essentiels et fondamentaux dont nul ne peut se passer. Ainsi, la Chambre des représentants de Belgique insistait, en 2005 déjà, sur le fait que « l'accès à l'eau potable en quantité et d'une qualité suffisante constitue un droit fondamental de l'être humain » et demandait « de prendre une initiative visant à faire inscrire ce droit explicitement dans la Constitution belge, de faire inscrire ce même droit dans les conventions internationales pertinentes et d'insister pour que les pouvoirs publics à tous les niveaux aient l'obligation de garantir ce droit fondamental »⁴. En effet, la Belgique peine encore à inscrire le droit à l'eau et à l'assainissement dans la Constitution.

Si l'on considère que l'eau et l'assainissement font partie des droits les plus fondamentaux, il ne faut pas perdre de vue les personnes qui n'ont pas accès à l'eau potable en quantité suffisante : les personnes sans logement, les gens du voyage...

(4) Chambre des représentants de Belgique, Proposition de résolution, Accès à l'eau pour chacun, DOC 51 1666/003. 14 avril 2005.

À Bruxelles, 20 fontaines publiques ont été répertoriées sur une carte par l'asbl 'Infirmiers de rue'. On les retrouve dans certaines stations de métro et des lieux publics. Ces points d'eau permettent, entre autres, aux personnes sans abri de se procurer de l'eau potable gratuitement. Cependant, l'offre en matière d'hygiène pour que ces personnes puissent accéder à des sanitaires demeure malheureusement insuffisante.

Un cadre communautaire en vue de la protection et de la gestion de l'eau est fixé par la directive-cadre européenne stipulant, entre autre, que « l'eau n'est pas un bien marchand comme les autres, mais un patrimoine qu'il faut protéger, défendre et traiter comme tel »⁵. À l'inverse, l'Organisation mondiale du commerce se veut très favorable à l'ouverture du marché de l'eau. Une telle évolution n'est pas impossible.

L'organisation du secteur de l'eau en Belgique

Le secteur de l'eau s'organise de manière totalement différente suivant les Régions. Tout d'abord, contrairement à ce qui se passe dans le secteur de l'énergie, le client ne peut choisir son distributeur d'eau, celui-ci étant fixé par la Région ou par la commune. Le nombre de sociétés par Régions varie fortement. Alors que Bruxelles ne compte qu'une seule société distributrice d'eau, la Flandre en compte 12. En ce qui concerne les 53 sociétés distributrices d'eau en Wallonie, c'est encore différent. Cette Région comprend à

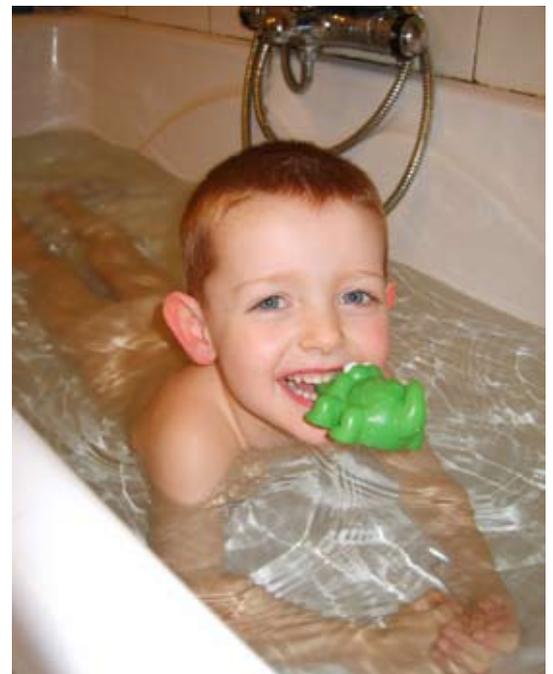
la fois des sociétés communales (43) et intercommunales (10). Ces dernières regroupent plusieurs sociétés communales et représentent environ 90 % du secteur. Dans les trois Régions, les sociétés se distinguent du point de vue de la portée géographique, du nombre de clients et des critères de tarification.

En 2009, le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale a lancé une enquête auprès des sociétés distributrices d'eau dans les trois Régions. Celle-ci a permis de prendre connaissance des pratiques dans les Régions mais aussi dans les sociétés au sein d'une même Région. Les résultats seront présentés prochainement sur le site du Service.

Les différentes politiques de prix

La politique de prix pratiquée en Région bruxelloise se base sur une tarification solidaire et progressive en quatre tranches de consommation. Cette tarification tient compte de la composition du ménage et chaque tranche – 0-15m³/15-30m³/30-60m³/ $>60m^3$ – est alors facturée à un prix différent. Mais le ménage bruxellois ne paie pas uniquement l'eau qu'il a consommée. Il faut y additionner le coût de l'abonnement variable selon les communes ainsi que les coûts de la distribution, de l'assainissement communal et de l'assainissement régional qui varient, quant à eux, selon les tranches de consommation. Il faut aussi compter une contribution destinée à alimenter le Fonds social de l'eau.

La Région wallonne a également opté pour une tarification progressive depuis 2005. De fait, cette nouvelle tarification se base sur le Coût-Vérité à la Distribution (CVD) et le Coût-Vérité à l'Assainissement (CVA). Le CVD, fixé par les sociétés distributrices d'eau, et le CVA, fixé par la Région, permettent d'établir le prix des trois tranches de consommation – 0-30m³/30-5000m³/ $>5000m^3$ – fort différentes de celles prévues à Bruxelles. Remarquons que si la troisième tranche concerne des entreprises ou des sociétés, on peut s'interroger sur l'objectivité de la seconde tranche dans laquelle se retrouvent à la fois les clients domestiques et non-domestiques. De plus,



Bastien Photo : M. Mohring

(5) Directive 2000/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2000, établissant un cadre pour une politique communautaire dans le domaine de l'eau. *Journal officiel de l'Union européenne*, 22 décembre 2000.

la facture d'eau d'un ménage wallon ne tient pas uniquement compte du prix de l'eau consommée. Elle comprendra également une redevance annuelle correspondant à 20 fois la valeur du CVD et 30 fois celle du CVA ainsi qu'une contribution pour le Fonds social de l'eau.

Quant à la Région flamande, le décret relatif à l'eau potable oblige les compagnies d'eau à fournir 15m³ gratuits, par membre du ménage domicilié à l'adresse de facturation. Contrairement aux deux autres Régions, elle n'a pas opté pour une tarification progressive. Toutefois, certaines sociétés – environ un tiers – la pratiquent. Les autres sociétés distributrices fixent un prix unique quelle que soit la tranche. Comme dans les deux autres Régions, la facture d'un ménage flamand ne dépend pas uniquement du prix de l'eau consommée. Il faut y ajouter le coût de l'abonnement ou la location du compteur, la cotisation d'assainissement communal ainsi que la cotisation d'assainissement supra-communal. Notons que les cotisations d'assainissement sont payées pour les 15 m³ gratuits par membre du ménage.

Les factures d'eau des ménages augmentent, c'est un fait. Entre 2006 et 2009, l'enquête menée par le Service montre que la facture d'eau pour 100m³ dans une famille composée de deux adultes et un enfant a augmenté de 62 % en Région wallonne, 37 % en Région flamande et 5 % en Région bruxelloise. En moyenne, cette facture a subi une hausse de 35 % en Belgique. Néanmoins on constate que cette facture, quelle que soit la Région, dépend de plusieurs éléments. Ce n'est donc pas le prix de l'eau en tant que tel qui subit une hausse mais surtout les cotisations qui constituent la facture d'eau.

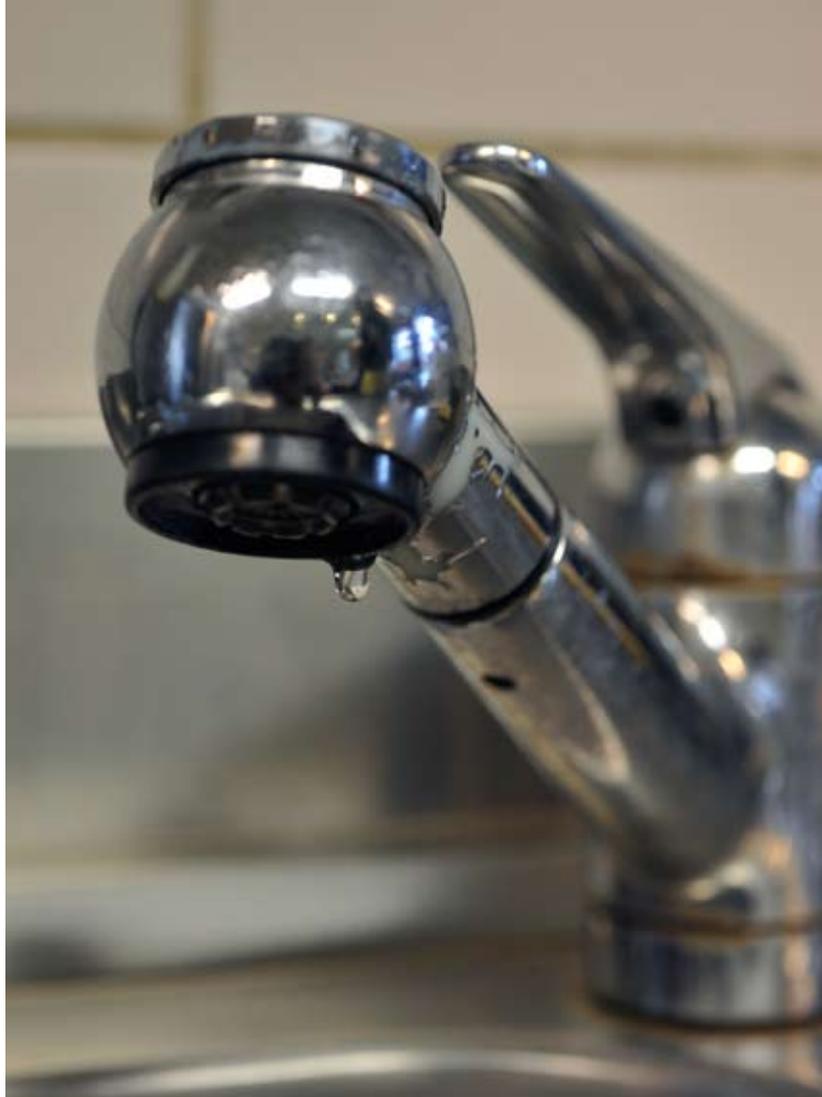


Photo : F. Dor © SPW

Le développement du volet social

Il n'existe pas de « prix sociaux maximaux » ou de statut de « client protégé » en matière d'eau, comme c'est le cas en matière d'énergie.

Pour les ménages domiciliés en Région wallonne ou en Région bruxelloise, il existe un Fonds social de l'eau. Une somme de l'ordre de 0,0125 € est payée par chaque client afin d'alimenter ce Fonds. Certains ménages qui éprouvent des difficultés de paiement peuvent solliciter l'intervention du Fonds pour payer une partie de leur facture. En Région wallonne, au moins 10.888 ménages ont bénéficié de l'intervention du Fonds social de l'eau pour régler leur facture, à concurrence d'un certain montant. Selon les sociétés wallonnes distributrices d'eau, 60 à 70 % de ce Fonds est effectivement utilisé. En Région bruxelloise, on dépasse 90 % d'utilisation.

En Région flamande, pour des raisons sociales, quatre catégories de personnes sont exemptées des cotisations d'assainissement supra-communales (les bénéficiaires du revenu d'intégration, d'allocation d'intégration pour personnes handicapées, du revenu garanti aux personnes âgées, ou de l'indemnité ou du revenu garanti aux personnes handicapées).

Notons également que dans toutes les Régions, des étalements de factures ou des plans de paiements raisonnables peuvent être demandés et sont, dans beaucoup de cas, acceptés. Ceci dit, les critères d'acceptation ou de refus ne sont pas explicitement communiqués. Il faudrait donc harmoniser ces critères et établir un cadre prévoyant des modalités de paiement en fonction de la situation du client.

La gestion des impayés

Il est inquiétant de remarquer cette augmentation du montant des factures d'eau. D'autant plus que les taxes d'assainissement risquent encore d'augmenter, ce qui entraînerait une hausse supplémentaire ainsi qu'une hausse du nombre de personnes en difficultés de paiement. On constate notamment qu'en Région flamande, 174.822 mises en demeure ont été envoyées en 2008 ; 217.416 pour la même année en Région wallonne. Quant à la Région bruxelloise, elle en a enregistré 32.504 pour cette même période. Un manque de données est à souligner concernant les années précédentes. Un défi pour les sociétés distributrices d'eau est de pouvoir transmettre des statistiques sur les aspects sociaux et leur évolution au cours des années.

En Régions wallonne et bruxelloise, seul le juge décide d'une éventuelle coupure. En Région flamande, c'est la Commission locale d'avis de coupure (LAC) qui prend une telle décision. Celle-ci n'aboutit pas toujours à une coupure, le client pouvant trouver un moyen rapide de s'acquitter de ses dettes et éviter ainsi cette solution extrême.

Dans certains cas pourtant, les coupures ont bel et bien lieu. Durant l'année 2008, 99 coupures ont été effectuées à Bruxelles, 467 en Flandre – toutes sociétés confondues – et 649 en Wallonie avec la particularité que ces coupures ne sont le fait que d'une seule société distributrice. Quant aux autres, elles ne privilégient pas (encore) cette issue mais l'envisagent de plus en plus, faute d'autres solutions. Tout le monde s'accorde sur le fait que ces chiffres sont amenés à augmenter.

Les pistes à suivre

Notons que, à l'instar du limiteur de puissance en électricité, un limiteur de débit est placé par une société distributrice en Région wallonne chez ses clients en défaut de paiement. Ce limiteur ne permet ni de prendre une douche, ni de faire fonctionner un lave-linge. D'autres sociétés, encore minoritaires, réclament ardemment la mise en place de compteurs à budget pour l'eau. Connaissant les « dégâts » de ces compteurs en électricité et sachant que l'eau relève d'un besoin vital, on est en droit de s'interroger sur le bien-fondé d'une telle demande.

Par ailleurs, comme pour l'électricité ou le gaz, les compteurs collectifs posent de sérieux problèmes. Outre le fait que les clients ne connaissent pas leur consommation réelle, ces compteurs non individuels n'encouragent pas l'économie d'eau : difficile d'en prôner une utilisation rationnelle dans ce type de logement si les consommateurs plus économes savent qu'ils partageront de toute façon les frais des locataires moins scrupuleux !

Ensuite, il faut insister sur la mise en place d'une tarification réellement solidaire et progressive qui devrait, tout en tenant compte de la composition du ménage, comporter une première tranche gratuite, une seconde tranche de consommation réaliste et une troisième tranche élevée qui inciterait à ne pas gaspiller cette précieuse eau. Ce type de tarification allierait à la fois le social, l'économique et l'écologique. Pour aider les familles qui se situent en dessous d'un certain niveau de revenus, il faudrait les exempter de certains frais (cotisation, redevance, etc.) et/ou penser à instaurer le statut de « client protégé » pour l'eau.

Quant à la gestion des impayés, il faudrait l'inscrire dans une approche globale de la gestion de l'endettement. Dans cette optique, il serait judicieux de permettre aux consommateurs de faire appel à un service de médiation de dette à très court terme. Les plans de paiement doivent être réalistes et tenir compte de la situation financière du client.

Il n'est pas inutile de rappeler que l'eau du robinet est, dans notre pays, de qualité suffisante pour être consommée sans danger sauf par les nourrissons et les femmes enceintes. Elle coûte plus de 150 fois moins que l'eau en bouteille. Chaque ménage, qu'il soit précarisé ou pas, peut donc faire des économies en la privilégiant. Il faut cependant encore la promouvoir et user de canaux de communication adaptés... car beaucoup de familles précarisées semblent encore se méfier de l'eau du robinet.

À quand un droit effectif à l'eau et à l'énergie ? Nous sommes tentés de laisser un blanc en guise de réponse. Le Service plaide en tout cas en ce sens auprès des responsables politiques. On constate que tant pour l'eau et l'assainissement que pour l'énergie, beaucoup de travail reste à faire. Il ne faut toutefois pas balayer d'un revers de main les mesures sociales existantes, au contraire. Mais elles ont grand besoin d'être optimisées pour arriver à ce que des personnes isolées, des ménages, des familles entières qui vivent dans la pauvreté, la précarité ou l'exclusion sociale aient accès aux biens les plus essentiels.

Najoua Batis et Henk Van Ootegem,
Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale,
www.luttepauvreté.be